

## PENGARUH FAKTOR WUJUD, KEANDALAN, KETANGGAPAN, JAMINAN DAN EMPATI TERHADAP KEPUASAN PRAKTIKAN DI LABORATORIUM DISTRIBUSI ENERGI POLITEKNIK NEGERI SEMARANG

**Teguh Harijono Mulud<sup>(\*)</sup>, Indung Sudarso<sup>(2)</sup>**

<sup>(1)</sup>Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri Semarang,

Jl. Prof. Sudarto SH, Tembalang, Semarang

<sup>(2)</sup>Jurusan Teknik Industri ITATS Surabaya.

Jl. AR Hakim 100, Surabaya

\*E-mail: teguh\_hm@yahoo.co.id

### Abstrak

*Kebijaksanaan Politeknik Negeri Semarang yang berkaitan langsung dengan upaya peningkatan kualitas layanan terhadap praktikan di Laboratorium Distribusi Energi adalah dengan mengaplikasikan lima faktor yang meliputi, (1) faktor wujud (tangible), (2) keandalan (reliability), (3) ketanggapan (responsiveness), (4) jaminan (assurance), dan (5) empati (emphaty). Diharapkan dengan melaksanakan kelima faktor tersebut, praktikan benar-benar memperoleh kepuasan selama praktik di lab. Faktor-faktor tersebut mempunyai hubungan yang sangat erat dengan tingkat kepuasan praktikan, sehubungan dengan adanya keluhan praktikan seperti belum terpenuhi kualitas dan kontinuitas praktik sesuai dengan target yang diharapkan, peralatan praktik yang sudah aus, biaya praktik yang mahal, dan penanganan keluhan praktikan dirasakan lambat. Uji analisis dengan regresi linier berganda membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan Wujud (tangible), Keandalan (reliability), Ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), empati (emphaty) terhadap Kepuasan praktikan di lab distribusi energi.*

**Kata kunci:** *kualitas pelayanan, kepuasan praktikan*

## PENDAHULUAN

Kebijaksanaan Politeknik Negeri Semarang yang berkaitan langsung dengan upaya peningkatan kualitas layanan terhadap praktikan di Laboratorium Distribusi Energi adalah dengan mengaplikasikan reset Parasuraman, Leonard, Zeithaml dan Berry pada tahun 1991 (Mas'ud, 2004:431) pada lima faktor yang meliputi, (1) faktor wujud (*tangible*), (2) keandalan (*reliability*), (3) ketanggapan (*responsiveness*), (4) jaminan (*assurance*), dan (5) empati (*emphaty*). Diharapkan dengan melaksanakan kelima faktor tersebut, praktikan benar-benar memperoleh kepuasan selama praktik di lab. Faktor-faktor tersebut mempunyai hubungan yang sangat erat dengan tingkat kepuasan praktikan, sehubungan dengan adanya keluhan praktikan seperti belum terpenuhi kualitas dan kontinuitas praktik sesuai dengan target yang diharapkan, peralatan praktik yang sudah aus, biaya praktik yang mahal, dan penanganan keluhan praktikan dirasakan lambat.

Fenomena ketidakpuasan praktikan di laboratorium distribusi energi antara lain: (1) bertambahnya jumlah kelas menyebabkan jumlah jam mengajar/ beban dosen bertambah, beban kerja yang tinggi menyebabkan kualitas mengajar turun, tidak disiplin dalam mengajar dan stamina menurun, (2) bertambahnya jumlah kelas, frekuensi peralatan di laboratorium bertambah tinggi sehingga dapat menyebabkan kondisi dan fungsi perabotan menurun yang tampak dari seringnya kegagalan dalam pemakaian/ percobaan, dari banyaknya peralatan yang kurang berfungsi mengganggu jalannya praktikum, (3) jumlah staf teknik tidak sebanding dengan jumlah kelas, jam praktikan dengan waktu bersamaan berakibat pelayanan tidak optimal, (4) usia peralatan yang sudah tua, (5) anggaran untuk perawatan dan perbaikan yang minim menyebabkan peralatan yang rusak tidak dapat segera diperbaiki.

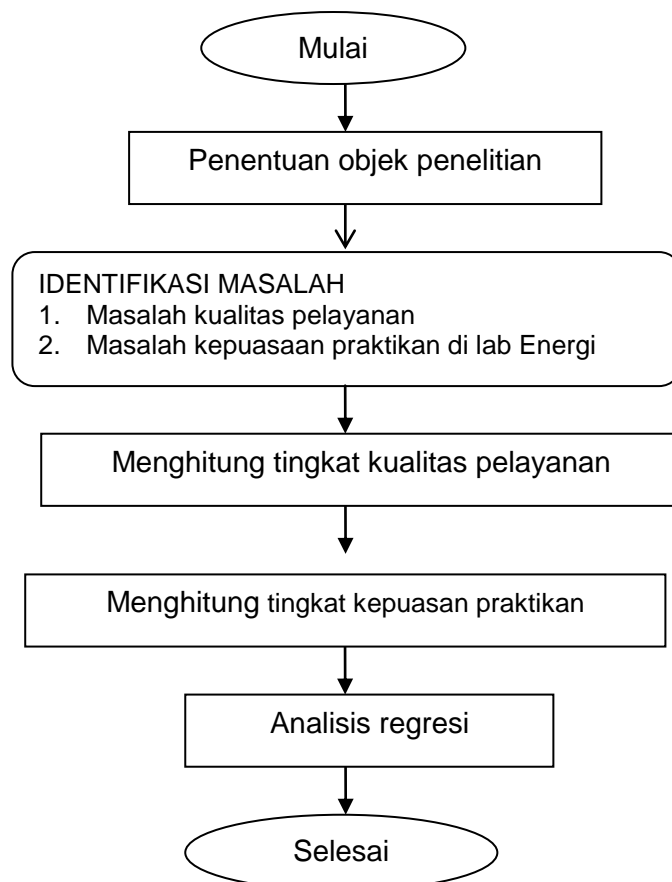
Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dalam hal praktikan, disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan Polines, misalnya instruktur, jam karet, kesalahan prosedur penggunaan lab. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali Polines, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi praktikan. Dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan praktikan, yaitu (1) tidak

melakukan apa-apa, praktikan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan banyak mengambil manfaat dari kegiatan praktik di lab; (2) melakukan komplain, dan hal ini ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang praktikan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu (a) derajat kepentingan praktik yang dilakukan, (b) tingkat ketidakpuasan praktikan, (c) manfaat yang diperoleh, (d) pengetahuan dan pengalaman, (e) sikap praktikan terhadap keluhan, (f) tingkat kesulitan dalam melakukan praktik, (g) peluang keberhasilan dalam melakukan praktik.

Masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah pengaruh faktor wujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan praktikan. Secara rinci masalah dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Seberapa besar pengaruh faktor wujud (*tangible*) terhadap kepuasan praktikan di laboratorium distribusi energi Politeknik Negeri Semarang?
- 2) Seberapa besar pengaruh faktor keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan praktikan di laboratorium distribusi energi Politeknik Negeri Semarang?
- 3) Seberapa besar pengaruh faktor tanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan praktikan di laboratorium distribusi energi Politeknik Negeri Semarang?
- 4) Seberapa besar pengaruh faktor keyakinan (*assurance*) terhadap kepuasan praktikan di laboratorium distribusi energi Politeknik Negeri Semarang?
- 5) Seberapa besar pengaruh faktor empati (*emphaty*) terhadap kepuasan praktikan di laboratorium distribusi energi Politeknik Negeri Semarang?
- 6) Seberapa besar pengaruh faktor wujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) dan empati (*emphaty*), secara bersama-sama terhadap kepuasan praktikan di laboratorium distribusi energi Politeknik Negeri Semarang?

## METODE PENELITIAN



Gambar 1. Diagram Alir Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan *ex post facto*. Lokasi penelitian di Politeknik Negeri Semarang. Satuan pengamatan yang akan diteliti adalah para mahasiswa praktikan di Laboratorium Distribusi Energi Politeknik Negeri Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa praktikan Politeknik Negeri Semarang. Besar populasi dalam penelitian ini adalah 160 orang mahasiswa terdiri atas 8 kelas (20 mahasiswa per kelas) dengan sampel 113 orang.

Dalam penelitian ini terdapat lima variable bebas dan satu variable terikat. Sebagai variable bebas merupakan unsur kualitas pelayanan yaitu:

1. wujud (*tangibel*),
2. keandalan (*reliability*),
3. daya tanggap (*responsiveness*),
4. jaminan (*assurance*),
5. empati (*empathy*).

Adapun sebagai variable terikat yaitu kepuasan praktikan di laboratorium distribusi energi Politeknik Negeri Semarang (Y)

#### 1 Kualitas Pelayanan

Parasuraman, (1985;1988) mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan (jasa). Dengan kata lain, penilaian kualitas pelayanan adalah sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya mereka menambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan. Selisih antara persepsi dan harapan inilah yang mendasari munculnya konsep gap (*perception-expectation gap*) dan digunakan sebagai dasar skala SERVQUAL. Dari penelitian ini, penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

- a. Wujud (*tangibel*), diukur berdasarkan penilaian praktikan (responden) terhadap kemampuan instruktur dan laboran Laboratorium Distribusi Energi Politeknik Negeri Semarang yang berkaitan dengan peralatan yang digunakan, fasilitas fisik di perusahaan, penampilan karyawan yang bersih dan menarik, dan bahan-bahan yang berkaitan dengan layanan.
- b. Keandalan (*reliability*), diukur berdasarkan penilaian praktikan (responden) terhadap kemampuan instruktur dan laboran Laboratorium Distribusi Energi Politeknik Negeri Semarang yang berkaitan dengan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, senang hati dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan yang benar sejak pertama kali, layanan tepat waktu, berusaha menghindari kesalahan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), diukur berdasarkan penilaian praktikan (responden) terhadap kemampuan instruktur dan laboran Laboratorium Distribusi Energi Politeknik Negeri Semarang yang berkaitan dengan pemberitahuan yang tepat ketika dibutuhkan, pelayanan yang cepat, pemberian bantuan kepada mahasiswa praktikan, dan tidak merasa terlalu sibuk untuk menanggapi mahasiswa praktikan.
- d. Jaminan (*Assurance*), diukur berdasarkan penilaian praktikan (responden) terhadap kemampuan instruktur dan laboran Laboratorium Distribusi Energi Politeknik Negeri Semarang yang berkaitan dengan upaya meyakinkan para praktikan, rasa aman dalam melakukan praktik, bersikap ramah kepada pelanggan, dan mempunyai pengetahuan untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik.
- e. Empati (*empathy*), diukur berdasarkan penilaian praktikan (responden) terhadap kemampuan instruktur dan laboran Laboratorium Distribusi Energi Politeknik Negeri Semarang yang berkaitan dengan perhatian secara individu kepada praktikan, mempunyai jam kerja yang menyenangkan kepada semua praktikan, memberi perhatian kepada praktikan secara pribadi, mengutamakan kepentingan praktikan, dan memahami kebutuhan khusus para penggunanya.

#### 2 Kepuasan pelanggan

Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler 2000:36). Indikator kepuasan praktikan dalam penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan di

---

Laboratorium Distribusi Energi Politeknik Negeri Semarang kepada praktikan yaitu: (a) derajat kepentingan yang dilakukan, (b) tingkat ketidakpuasan praktik, (c) manfaat yang diperoleh, (d) pengetahuan dan pengalaman, (e) sikap praktikan terhadap keluhan, (f) tingkat kesulitan dalam melakukan praktik, (g) peluang dalam melakukan komplain.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode: dokumentasi dan angket.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda tiga prediktor dengan rumus sebagai berikut.

$$Y = a + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \beta X_4 + \beta X_5$$

Keterangan:

Y = kepuasan praktikan di lab distribusi energi

a = nilai konstanta

$\beta$  = koefisien regresi

$X_1$  = wujud (*tangible*)

$X_2$  = keandalan (*reliability*)

$X_3$  = ketanggapan (*responsiveness*)

$X_4$  = keyakinan (*assurance*)

$X_5$  = empati (*emphaty*)

### Menilai *Goodness of Fit* Model Regresi

*Goodness of Fit* dilakukan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai actual. Secara statistik, setidaknya dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t.

#### 1) *Koefesien determinasi*

Koefesien determinasi atau *r square* digunakan untuk mengetahui besarnya variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat. Nilai koefesien determinasi adalah antara nol hingga satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat kecil. Nilai yang mendekati satu, berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variasi variabel terikat (Ghozali, 2005).

#### 2) *Uji Signifikansi Simultan (Uji statistik F)*

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat.

#### 3) *Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji statistik t)*

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dijelaskan pada bab IV, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Ada pengaruh yang signifikan Wujud (*tangible*) ( $X_1$ ), Keandalan (*reliability*) ( $X_2$ ), Ketanggapan (*responsiveness*) ( $X_3$ ), keyakinan (*assurance*) ( $X_4$ ), empati (*emphaty*) ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan praktikan di lab distribusi energi (Y) secara simultan. Hal ini berdasarkan uji ANOVA atau F test, F hitung (18,669) > F table (2,305). Kesimpulannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu ada pengaruh yang signifikan kelima variabel bebas secara bersama-sama terhadap Kepuasan praktikan di lab distribusi energi.
2. Tidak ada pengaruh yang signifikan Wujud (*tangible*) ( $X_1$ ) yang berupa: peralatan yang digunakan, fasilitas fisik di perusahaan, penampilan karyawan yang bersih dan menarik, bahan-bahan yang berkaitan dengan layanan terhadap Kepuasan praktikan di lab distribusi energi (Y). Hal ini berdasarkan perbandingan t hitung (1,185) < t table (1,98).
3. Tidak ada pengaruh yang signifikan Keandalan (*reliability*) ( $X_2$ ) yang berupa: pelayanan yang segera dan memuaskan, senang hati dalam menyelesaikan masalah, pelayanan yang benar sejak awal, layanan tepat waktu, menghindari kesalahan terhadap Kepuasan praktikan di lab distribusi energi (Y). Hal ini berdasarkan perbandingan t hitung (0,550) < t table (1,98).
4. Ada pengaruh yang signifikan Ketanggapan (*responsiveness*) ( $X_3$ ) yang berupa: pemberitahuan yang tepat ketika dibutuhkan, pelayanan yang cepat, pemberian bantuan

kepada pelanggan, tidak merasa terlalu sibuk untuk menanggapi praktikan terhadap Kepuasan praktikan di lab distribusi energi (Y). Hal ini berdasarkan perbandingan  $t$  hitung  $(-2,761) > t$  table  $(-1,98)$ .

5. Ada pengaruh yang signifikan Keyakinan (*assurance*) (X4) yang berupa: meyakinkan para praktikan, merasa aman melakukan praktik, ramah kepada praktikan, mempunyai pengetahuan melaksanakan pekerjaan dengan baik terhadap Kepuasan praktikan di lab distribusi energi (Y). Hal ini berdasarkan perbandingan  $t$  hitung  $(3,300) > t$  table  $(1,98)$ .
6. Ada pengaruh yang signifikan Empati (*emphaty*) (X5) yang berupa: perhatian kepada praktikan, jam kerja yang menyenangkan kepada semua praktikan, perhatian kepada praktikan secara pribadi, mengutamakan kepentingan praktikan, memahami kebutuhan khusus para penggunaanya terhadap Kepuasan praktikan di lab distribusi energi (Y). Hal ini berdasarkan perbandingan  $t$  hitung  $(3,239) > t$  table  $(1,98)$ .

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian, dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan Wujud (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap Kepuasan praktikan di lab distribusi energi

## DAFTAR PUSTAKA

- Hope dan Muhlemann. 1997. *Service operation Management: Strategy, Design and Delivery*. Printice Hall.
- Khoiriyah, Siti. 2001. *Pelatihan: Upaya Mempersiapkan Sumber Daya Manusia yang Berkualitas dalam Menghadapi Tantangan Globalisasi*. GEMA STIKUBANK Vol. 33, No. 4, Agustus 2001:19-36
- Kotler Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas*. Jakarta. PT. Prenhallindo.
- Moh Nazir. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Palilati, Alida. 2007. *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan*. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 1, Maret 2007: 73-81
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 1988. SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Sudjana. 1996. *Metode Statistika*. Jakarta: Tarsito.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 1996. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT Renika Cipta.
- Supranto, J. 1997, Mei. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan termasuk Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja*. Usahawan..
- Syafaruddin. 2002. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono Fandy. 2000. *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, 2001, *Total Quality Management*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Vincent Gaspersz. 2006. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.